



REPUBLIK INDONESIA  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

# SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00201855970, 27 November 2018

**Pencipta**

Nama : **Arif Zainudin, SIP, MA**

Alamat : **Jl. Pala Barat 4A No. 664 Rt.007/ Rw.14 Ds. Mejasem Barat Kec. Kramat, Kabupaten Tegal, Jawa Tengah, 52181**

Kewarganegaraan : **Indonesia**

**Pemegang Hak Cipta**

Nama : **Arif Zainudin, SIP, MA**

Alamat : **Jl. Pala Barat 4A No. 664 Rt.007/ Rw.14 Ds. Mejasem Barat Kec. Kramat, Kabupaten Tegal, Jawa Tengah, 52181**

Kewarganegaraan : **Indonesia**

Jenis Ciptaan : **Karya Tulis (Artikel)**

Judul Ciptaan : **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal**

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : **30 Oktober 2016, di Tegal**

Jangka waktu perlindungan : **Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.**

Nomor pencatatan : **000125881**

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.  
Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL

Dr. Freddy Harris, S.H., LL.M., ACCS.  
NIP. 196611181994031001



**Arif Zainudin,**  
[arif\\_zainudin88@yahoo.com](mailto:arif_zainudin88@yahoo.com)

***Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat  
Badan Pelayanan Perizinan Terpadu  
Kota Tegal***

**Abstrak**

*Pelayanan publik adalah merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagaimana seperti yang diamanahkan UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, seluruh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan wajib memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas. Kualitas pelayanan idealnya selalu dikaji setiap berkala, sehingga pelayanan dapat terkontrol.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mencari indeks kepuasan masyarakat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal pada tahun 2014, dan ingin mengetahui harapan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal.*

*Dalam menganalisis IKM Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal peneliti menggunakan indikator penelitian yang tercantum dalam Permenpan No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

*Berdasarkan hasil kuesioner dan interview terhadap responden sejumlah 100 orang pengguna jasa layanan BP2T Kota Tegal diperoleh nilai IKM sebesar 80,08 % yang dikonversikan kedalam mutu pelayanan tergolong kinerja pelayanan "baik" atau "B" hasil tersebut mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sebesar 2%. Kemudian untuk mengetahui gap antara harapan dan kenyataan pelayanan, peneliti menggunakan analisis diagram kartesius atau Importance Performance Analysis dengan hasil bahwa unsur yang tergolong dalam kuadran A yakni Prioritas Utama untuk dioptimalkan meliputi prosedur pelayanan, dan waktu pelayanan, dan yang tergolong dalam kuadran B yakni unsur yang harus dipertahankan meliputi persyaratan pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan saran, dan masukan pelayanan.*

*Melihat hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti memberikan rekomendasi perbaikan proses pelayanan dalam unsur prosedur dan waktu pelayanan mendapatkan perhatian khusus untuk reformasi proses bisnis pelayanan di BP2T Kota Tegal.*

***Kata Kunci : Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, BP2T Kota Tegal***

**Pendahuluan**

*United National Development Programme (UNDP,1997) mendefinisikan konsep governance sebagai "penggunaan wewen-*

*ang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan Negara pada semua tingkatan". Tata pemerintah mencakup seluruh mekanisme, proses dan*

lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan atau kebutuhan mereka, dengan menggunakan hak hukum". Kemudian kata *good governance* diartikan pemerintah yang baik dalam proses pengelolaan dalam penyediaan hak masyarakat. hak masyarakat salah satunya yang diatur dalam konstitusional ialah mendapatkan pelayanan optimal dari pemerintah.

Pemerintah Indonesia dalam mengoptimalkan pelayanan publik memberlakukan sistem otonomi daerah yang berorientasi kemandirian daerah, efisien dan efektif seperti amanah dari UU 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Dalam era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah faokus perhatian dalam upaya peningkatan kinerja pemerintah daerah. Semangat desentralisasi menghendaki pemberian pelayanan terbaik kepada publik lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat atau publik.

Dengan adanya UU 32 tahun 2014 tentang PEMDA, bidang yang perlu diberdayakan yakni pelayanan publik. Pelayanan tersebut merupakan pelayanan dasar yang wajib diberikan oleh pemerin-

tah kepada masyarakat. merupakan pelayanan urusan wajib pemerintah daerah.

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan dasar pelayanan masyarakat. Sesuai dengan amanah dari UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pemerintah daerah wajib memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat. Berdasarkan No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, membagi ruang lingkup dalam pelayanan seperti pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif.

Keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya melayani masyarakat sangat ditentukan pada tingkat kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik. Salah satu upaya pemerintah untuk mengetahui tingkat kualitas dari pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat yakni dengan melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik. Ada dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi pelayanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau masyarakat (*costumers*). Berdasarkan pendapat Dwiyanto, dkk (2002) pendekatan tersebut tidaklah secara dikotomis,

melainkan sebagai rangkaian kesatuan yang saling mempengaruhi. Penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan perspektif pemberi layanan sekarang ini tidak lagi menjadi alat ukur yang dominan, melainkan perspektif pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan sebagai tolak ukur menilai kinerja pemerintah. Dengan perspektif pengguna layanan dapat mencerminkan bahwa pemerintah sudah menerapkan prinsip *good governance*.

Sebagai upaya mewujudkan *good local governance* Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal berkomitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan amanah dari Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Dengan adanya peraturan tersebut pemerintah daerah wajib membuat badan/instansi pemerintah yang khusus menangani tentang pelayanan administratif masyarakat seperti pelayanan perizinan dan non perizinan.

Dalam evaluasi kualitas pelayanan publik di BP2T Kota Tegal merujuk pada Keputusan Menpan RB No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan merupakan penilaian masyarakat terha-

dap pelayanan yang telah diberikan. Evaluasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh BP2T Kota Tegal terus dilakukan pada setiap tahunnya, mengingat tahun 2013 perolehan IKM sebesar 79. Hasil IKM tahun 2013 atau tahun sebelumnya merupakan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam skala satu periode pengukuran apakah IKM di tahun 2014 akan meningkat ? untuk mengetahuinya maka perlu dilakukan kajian analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal.

## **Kerangka Teori**

### **Pelayanan Publik**

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi Negara yang dilakukan oleh aparatur Negara. Perkembangan yang muncul di sejumlah Negara dalam bidang pelayanan publik menunjukkan adanya pergeseran lebih ke arah penerapan prinsip orientasi pasar dalam penyediaan pelayanan (*Osborn and Gaebler, 1999*). Dalam hal ini berarti pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) de-

ngan keperluan yang dibutuhkan orang. (Badudu dan Zain, 2001)

Pelayanan menurut Haksever *et al* (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Sinambela (2008:3) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan, mengartikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yakni pemerintah.

Dengan kata lain, pelayanan pemerintahan daerah merupakan tugas dan fungsi utama pemerintahan daerah. Hal ini berkaitan dengan 3 (tiga) fungsi pemerintah yakni, (Atik Septi & Ratminto, 2012)

(1) *Servicing function* (fungsi pelayanan)

Kehadiran Pemerintah dalam fungsinya sebagai servicing untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara tidak diskriminatif dan juga tidak memberatkan. Pemerintah dalam

memberikan pelayanan tidak pilih kasih dan memperlakukan semua orang dengan hak yang sama, hak untuk dilayani, hak untuk dihormati, dan diakui.

(2) *Regulating Function* (fungsi regulasi)

Dalam membuat kebijakan harus lebih dinamis yang mengatur kehidupan masyarakat dan sekali-gus meminimalkan intervensi Negara dalam kehidupan masyarakat. Jadi fungsi pemerintah adalah mengatur dan memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam menjalankan kehidupannya sebagai warga Negara.

(3) *Empowering Function* (fungsi pemberdayaan)

Pemerintah memberikan pelayanan dan regulasi membuat masyarakat berdaya. Masyarakat harus tahu dan menyadari diri dan mampu memilih alternatif yang terbaik untuk mengatasi dan menyelesaikan persoalan yang dihadapinya.

Pelayanan yang dilakukan pemerintah dapat diklasifikasikan dalam pelayanan administrasi dan pelayanan pembangunan (Hoesein, 1995), sedangkan berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 fungsi pelayanan. *Pertama, Environmental Services* bentuk ini mencakup penyediaan sarana dan prasarana seperti pelayanan pendidikan,

kesehatan, keagamaan, penataan ruang, dsb. *Kedua, Developmental Services* layanan ini bersifat memampukan dan memfasilitasi (*enabling and facilitating*), atau sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian termasuk pelayanan yang berupa pelayanan administratif yang bersifat legalitas misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seseorang individu dalam masyarakat yang berbentuk pelayanan perizinan, KTP, akte kelahiran, dsb. *Ketiga, Protective Services* bentuk pelayanan ini bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer, polisi, bahaya kebakaran, bencana alam, dsb.

### **Ruang Lingkup Pelayanan**

Secara umum pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

#### **(1) Pelayanan Barang Publik**

Merupakan pelayanan pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

#### **(2) Pelayanan Jasa Publik**

Merupakan pelayanan publik dalam penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruhnya dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

#### **(3) Pelayanan administratif**

Merupakan pelayanan publik yang diselenggarakan untuk menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Nurcholis Hanif (2007) membagi fungsi pelayanan publik ke dalam bidang-bidang seperti Pendidikan, Kesehatan, Keagamaan, Lingkungan, Rekreasi, Sosial, Perumahan, Pemakaman, Registrasi Penduduk, Air Minum, dan Legalitas dokumen.

### **Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat**

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Oleh karena itu seluruh penyedia jasa pelayanan publik pemerintah setiap berkala melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk dapat meningkatkan pelayanan publik, langkah pertama yakni melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik, sehingga dapat diketahui letak unsur yang akan dioptimalkan. Evaluasi pelayanan tersebut untuk melihat respon kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat.

Peraturan MENPAN No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, merupakan pedoman yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Terdapat 9 unsur yang relevan, valid dan realible sebagai unsur yang harus dievaluasi dalam pelayanan publik. Adapun unsur tersebut sebagai berikut.

(1) Persyaratan

Merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

(2) Prosedur

Merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan pelayanan.

(3) Waktu Pelayanan

Merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

(4) Biaya/Tarif

Merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ke-

sepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

(5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

(6) Kompetensi Pelaksana

Merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

(7) Perilaku Pelaksana

Merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan publik.

(8) Maklumat Pelayanan

Merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

(9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Merupakan tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut dari berbagai pendapat yang disampaikan oleh masyarakat.

**Metode Penelitian**

Dalam penelitian analisis indeks kepuasan masyarakat dan analisis harapan masyarakat tentang pelayanan publik menggunakan pendekatan *mix methodology* yakni metode analisis dengan

menggabungkan antara analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif. (Creswell, 2012:99)

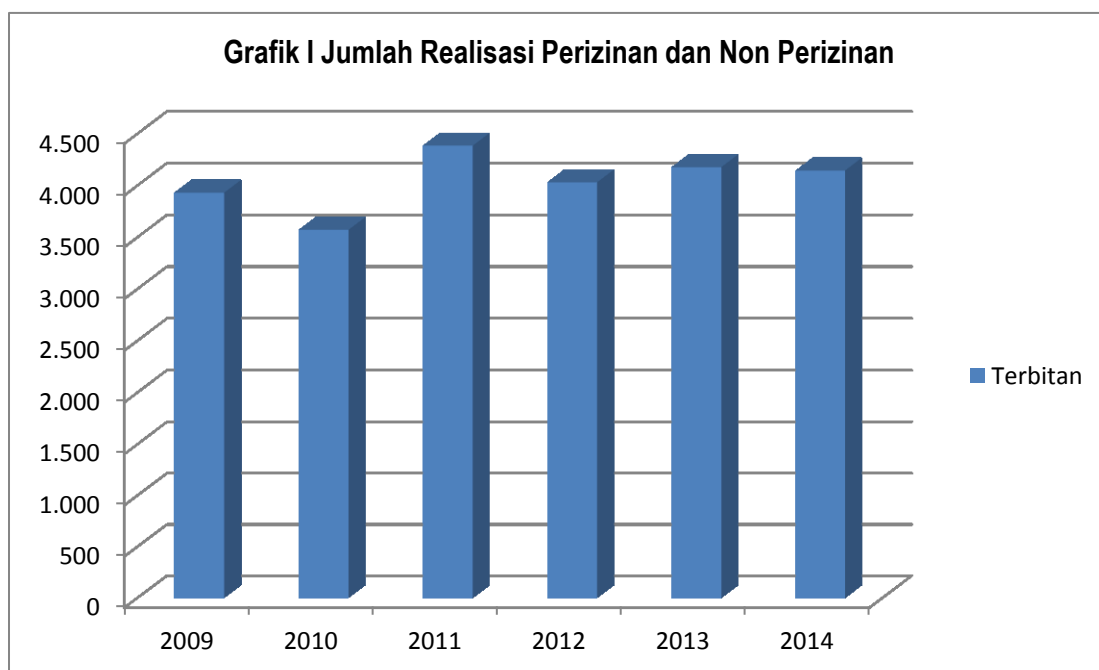
Untuk menganalisis IKM berpedoman pada PERMENPAN No. 16 tahun 2014 tentang pedoman pengukuran IKM dengan menetapkan 9 unsur yang dijadikan parameter untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kemudian untuk melihat kesenjangan antara harapan dan nilai Indeks kepuasan masyarakat digunakan diagram kartesius.

### Hasil Pembahasan

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Tegal merupakan badan yang

dibentuk untuk menangani urusan pelayanan administratif. Pelayanan publik yang dimaksud yakni pelayanan perizinan dan non-perizinan. Jenis pelayanan perizinan yang ditangani oleh BP2T berjumlah 49 jenis perizinan dan non perizinan berjumlah 6 (enam).

Aktifitas pelayanan dari tahun 2009 – 2014 BP2T Kota Tegal telah merealisasikan dokumen sejumlah 4300. Seperti terlihat dalam grafik berikut ini.



### Karakteristik Responden

Masyarakat yang dijadikan sampel untuk menilai IKM BP2T Kota Tegal yakni pengguna atau konsumen dari BP2T Kota

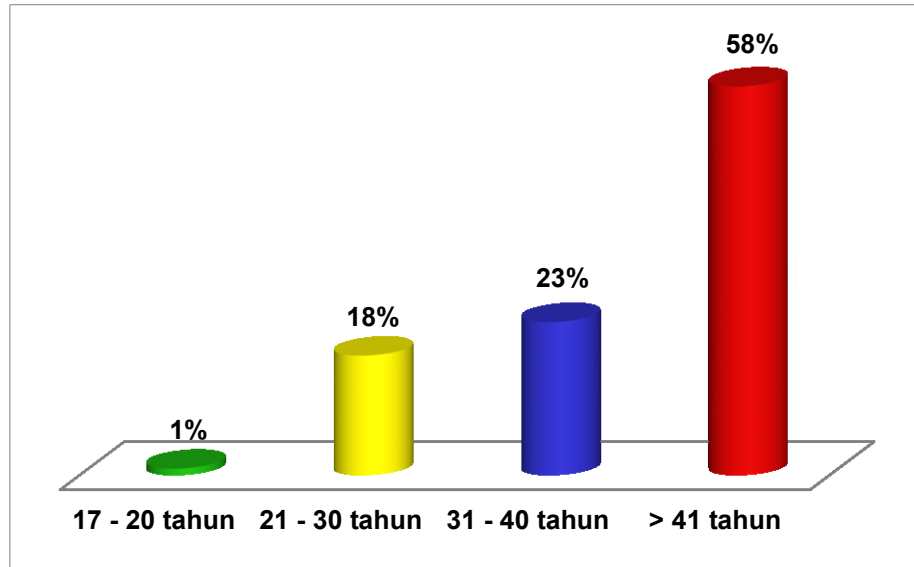
Tegal dengan jumlah responden 100 orang.

Berdasarkan kelompok umur responden didominasi oleh kelompok umur > 41 tahun yang mencapai 58%, kemudian



kelompok umur 31 – 40 tahun berjumlah 23%, kelompok umur 21 – 30 tahun dengan jumlah 18%, dan sisanya 1% oleh kelompok umur 17 – 20 tahun. Adapun grafik karakteristik umur disajikan berikut ini.

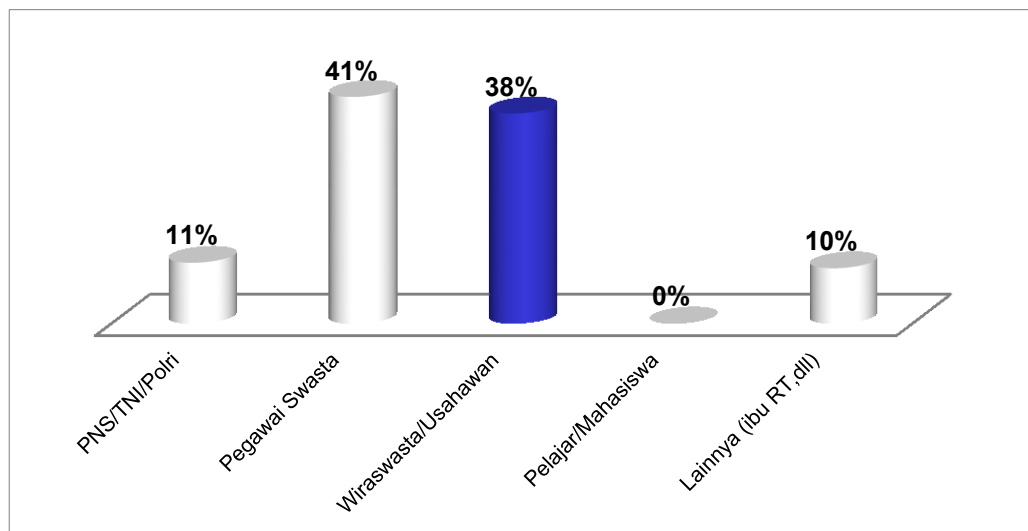
**Grafik II Karakteristik Responden Menurut Umur**



*Sumber : Olah data penelitian 2015*

Masyarakat yang menikmati jasa Polri 11% dan sisanya 10% lain-lain. pelayanan BP2T Kota Tegal didominasi oleh golongan pegawai swasta dengan jumlah 41%, pekerjaan wiraswasta/ usahawan berjumlah 38%, PNS/TNI/ dalam grafik berikut.

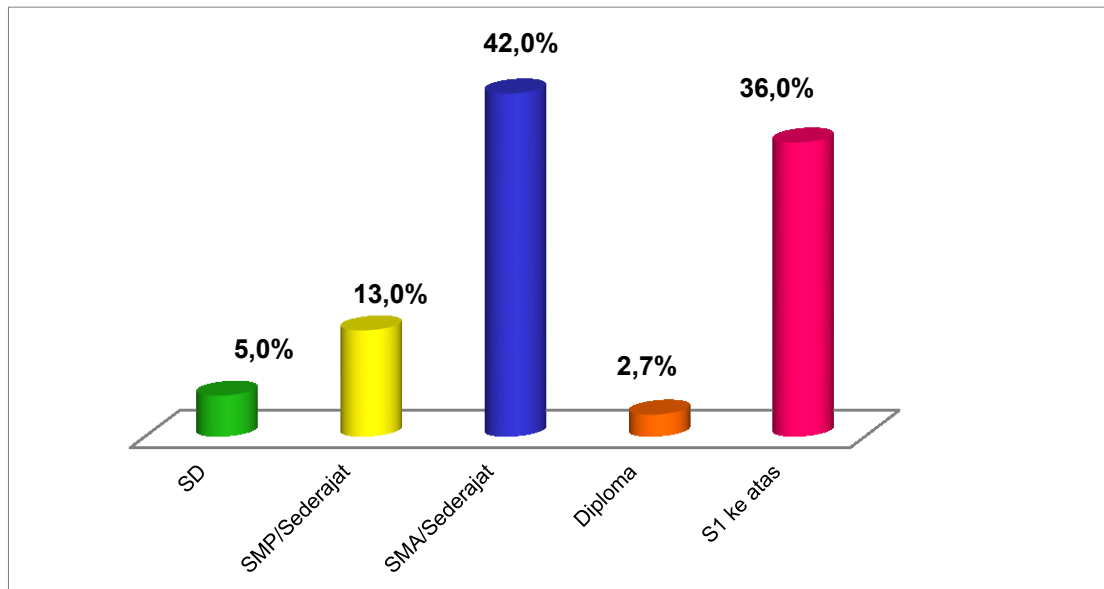
**Grafik III. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan**



*Sumber : Olah data penelitian 2015*

Responden dalam analisis IKM BP2T SMP/Sederajat berjumlah 13%, Sekolah Kota Tegal mayoritas berpendidikan terakhir yakni SMA/Sederajat dengan jumlah 42%, S1 (sarjana) berjumlah 36%, SMP/Sederajat berjumlah 13%, Sekolah Dasar (SD) berjumlah 5%, dan diploma berjumlah 2,7%. Adapun grafik tersebut terjasi berikut ini.

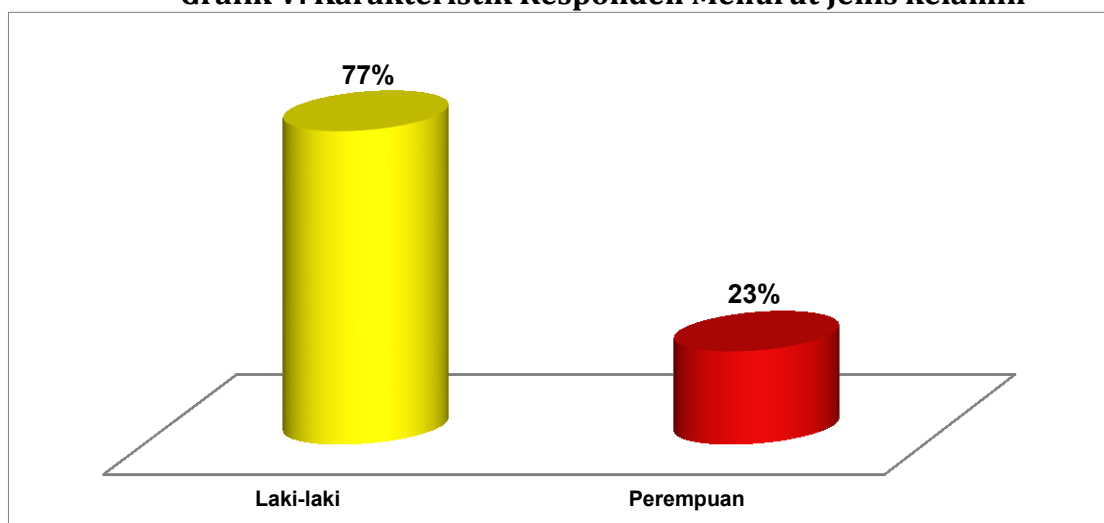
**Grafik IV Karakteristik Responden Menurut Pendidikan**



*Sumber : Olah data penelitian 2015*

Hasil penelitian menyebutkan bahwa responden dalam analisis IKM BP2T Kota Tegal mayoritas yang menggunakan pelayanan didominasi oleh responden jenis kelamin laki-laki sebesar 77%, dan perempuan berjumlah 23%. Adapun grafik dapat dilihat berikut ini.

**Grafik V. Karakteristik Responden Menurut Jenis kelamin**



*Sumber : Olah data penelitian 2015*

### Analisis IKM BP2T Kota Tegal

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Tegal berpedoman pada PERMENPAN RB No. 16 tahun 2014 tentang pedoman pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan menetapkan 9 unsur sebagai parameter untuk menilai tingkat IKM. Unsur tersebut yakni, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Hasil perhitungan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan jasa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Tegal tahun 2014 menjadi dasar evaluasi terhadap prose pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam perhitungan IKM BP2T Kota Tegal diberikan bobot yang sama sehingga IKM BP2T Kota Tegal secara keseluruhan merupakan rata-rata indeks yang diraih oleh tiap-tiap unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai IKM dan mutu pelayanan di tiap-tiap unsur pelayanan dapat terlihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel I. IKM per Unsur BP2T Kota Tegal**

Unsur	IKM Per Unsur	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan
Persyaratan	3,22	80,5	B
Prosedur	3,08	77	B
Waktu Pelayanan	3,29	82,37	A
Biaya / tarif	3,26	81,73	A
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15	78,78	B
Kompetensi Pelaksana	3,40	85	A
Perilaku Pelaksana	3,31	82,77	A
Maklumat Pelayanan	3,12	78,28	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,97	74,34	B
<b>Total NRR Tertimbang</b>	<b>3,20</b>		<b>B</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>80,08</b>	<b>B</b>

Sumber : Olah data peneliti 2015

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Tegal tahun 2014 adalah 80,08 kemudian dikonver-

sikan kepada nilai mutu pelayanan termasuk kategori B (kinerja baik) secara keseluruhan.

Hasil IKM BP2T Kota Tegal tersebut dibandingkan dengan harapan masyarakat.

Maka perlu dilakukan analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan melalui *Importance Performance Analysis*. Analisis dilakukan untuk menentukan urutan prioritas unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerja pelaya-

nannya, upaya tersebut dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik. Hasil analisis tingkat harapan dan kenyataan BP2T Kota Tegal tahun 2014 tersaji dalam tabel berikut.

**Tabel II. Hasil Analisis Kesesuaian Tingkat Harapan dan Kenyataan BP2T Kota Tegal**

Kuadran A : Prioritas Utama	Kuadran B : Pertahankan Prestasi
Prosedur Pelayanan Waktu Pelayanan	Persyaratan Pelayanan Biaya / Tarif Pelayanan Produk Spesifikasi jenis pelayanan Kompetensi pelaksana pelayanan Perilaku pelaksana pelayanan Maklumat pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan
Kuadran C : Prioritas Rendah	Kuadran D : Unsur Pelayanan Tidak Penting

*Sumber : Olah data peneliti 2015*

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa ada keluhan masyarakat yang menginginkan perubahan dalam beberapa unsur pelayanan di BP2T Kota Tegal. Adapun unsur tersebut seperti *Prosedur Pelayanan* dan *Waktu Pelayanan* unsur tersebut merupakan kondisi harapan

masyarakat untuk menjadi fokus perbaikan kinerja pelayanan publik. Hal tersebut muncul karena respon dari masyarakat menanggapi proses pelayanan yang telah diberikan, berikut merupakan faktor penyebab munculnya optimalisasi unsur prosedur dan waktu pelayanan.

**Tabel III. Faktor Penyebab Optimalisasi Unsur**

Prosedur Pelayanan	Waktu Pelayanan
<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimalisasi mesin no antri konsumen</li> <li>Pelayanan perijinan masih keterkaian kepada kewenangan dinas/badan/kantor lain.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Waktu penanganan pemohon rata-rata lebih dari 5 hari kerja</li> </ul>

*Sumber : Olah data peneliti 2015*

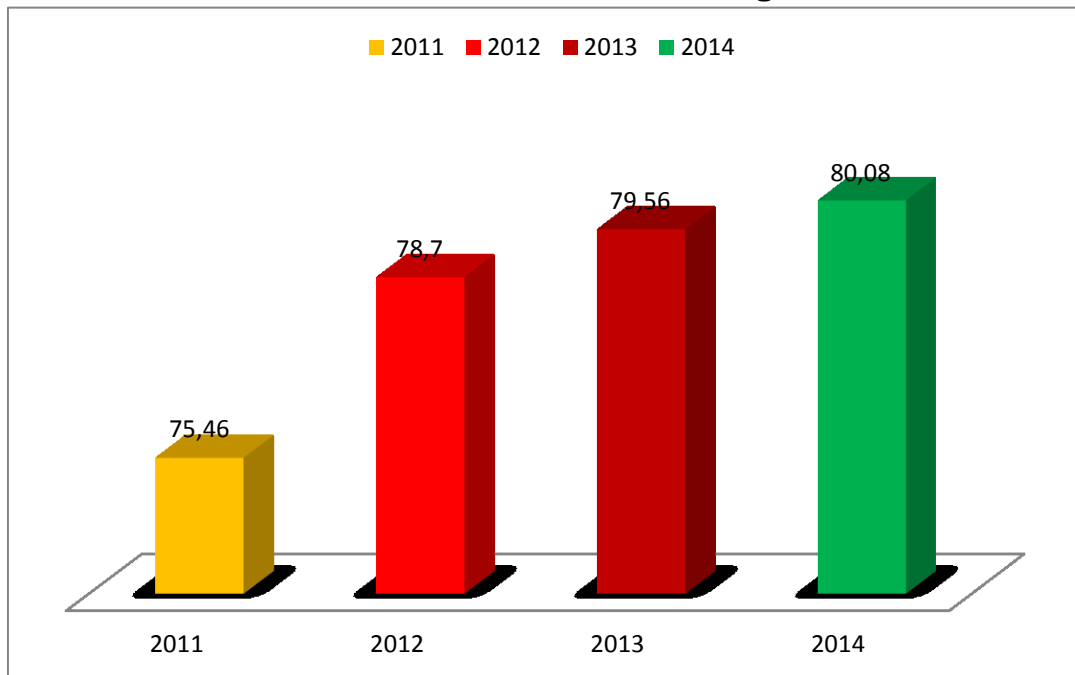


### Dinamika IKM BP2T Kota Tegal

Untuk dapat melihat dinamika perubahan kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Tegal

tahun 2011 – 2014, maka dilakukan analisis perbandingan pada tahun tersebut. Seperti terlihat dalam grafik berikut ini.

**Grafik VI. Dinamika IKM BP2T Kota Tegal 2011 – 2014**



*Sumber : Olah data peneliti 2015*

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa ada perkembangan nilai IKM BP2T Kota Tegal pada tahun 2014, nilai perkembangan rata-rata setiap tahun nya 1,2%. Maka dapat dikatakan secara umum pelayanan di BP2T Kota Tegal dinilai **Baik** dalam kinerja pelayanan publik.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa,

- (1) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal tahun 2014 secara ke-

seluruhan sebesar 80,08 meningkat 1,2% dibandingkan dengan nilai IKM hasil pengukuran pada tahun sebelumnya. Maka nilai IKM pada tahun 2014 setelah dikonversikan dalam mutu pelayanan maka tergolong kategori **B**, yang berarti rata-rata kinerja di BP2T Kota Tegal dinilai "**Baik**".

- (2) Dari 9 (sembilan) unsur yang diujikan terhadap pelayanan di BP2T Kota Tegal yang mendapatkan nilai mutu pelayanan kategori A (kinerja sangat baik) yakni waktu pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku

pelaksana pelayanan, biaya/tarif pelayanan, dan lain-nya seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan tergolong mutu pelayanan kategori B (kinerja baik).

- (3) Berdasarkan *Importance Performance Analysis* terdapat beberapa unsur yang menjadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan di BP2T Kota Tegal. Unsur yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perubahan yakni prosedur pelayanan dan waktu pelayanan. Kemudian unsur yang dinilai baik kinerja pelayanannya yakni persyaratan pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, maklumat

pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

### Saran Rekomendasi

Berdasarkan hasil kajian yang telah diuraikan sebelumnya, maka kami mengusulkan rekomendasi sebagai berikut:

- (1) Pemerintah Kota Tegal harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mengurangi kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat pengguna layanan publik, sehingga target peningkatan indeks kepuasan masyarakat dapat dicapai.
- (2) Untuk memperbaiki pelayanan yang lebih baik bertumpu pada beberapa unsur yakni unsur prosedur dan waktu pelayanan.
- (3) Rekomendasi untuk masing-masing unsur pelayanan disajikan pada tabel berikut.

**Tabel IV Rekomendasi Setiap Unsur**

Unsur Pelayanan	Keluhan dan Masukan dari Masyarakat serta hasil kajian Aspek Pelayanan	Rekomendasi
Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosedur pelayanan yang panjang.</li> <li>• Prosedur masih berkaitan dengan dinas/skpd lain sehingga tidak satu atap.</li> <li>• Mesin No. Antri tidak digunakan semestinya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyederhanakan prosedur pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif.</li> <li>• Mengevaluasi kewenangan dalam pelayanan perijinan.</li> <li>• Menata kembali siklus kerjasama antar skpd/instansi/kantor/badan pemerintah.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengavaluasi penggunaan teknologi dalam proses pelayanan.</li> </ul>
Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu penyelesaian jenis pelayanan masih terlalu lama.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengevaluasi sistem waktu penyelesaian jenis pelayanan terkait dengan SOP pelayanan.</li> </ul>

- (4) Menggunakan IKM BP2T Kota Tegal tahun 2014 sebagai salah satu dasar pengambilan kebijakan perbaikan kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dengan cara menurunkan *gap* yang antara harapan dan kenyataan.
- (5) Perlu dilakukan kajian/analisis untuk mengidentifikasi pelimpahan kewenangan kepada BP2T Kota Tegal sehingga dapat memangkas mekanisme prosedur pelayanan. Kemudian yang terjadi hanya pemberian tugas dan fungsi teknis kepada dinas terkait.

## Daftar Pustaka

### Buku

- Anonim, 2008. Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok. Bappeda Kota Depok.
- Haksever, 2006. *Study Guide for Service Management and Operations*. Academi Internet Publishers.
- Hanif, Nurcholis, 2007. *Teori dan Praktek Pemerintah dan Otonomi Daerah*, Jakarta, Grasindo.

Huges, E. Owen, 1994. *Public Management and Administration, An Introduction*. The Mac Millan Press Ltd, Great Britain.

Hosseini, Benyamin. 1995. *Otonomi Daerah : Menuju Kepemerintahan yang Baik Guna Pemberdayaan Sosial-Ekonomi Masyarakat*. Seminar Umum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Moenir, H.A.S., 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung, Bumi Aksara.

Pamoedji, S. 1996. *Tata Kerja Organisasi*. Bandung, Bumi Aksara.

Sinambela, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bandung, Bumi Aksara.

Septi Atik W, Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

### Dokumen Peraturan

- BP2T, 2014, *Renstra Dinas*. Kota Tegal
- Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang No. 25 tahun 2009  
tentang Pelayanan Publik

Permendagri No. 24 tahun 2006 tentang  
Penyelenggaraan Pelayanan  
Perizinan Terpadu

Keputusan Menpan No. 16 tahun 2014  
tentang Pedoman Umum  
Penyusunan Indeks Kepuasan  
Masyarakat.

Perda No. 12 tahun 2008 tentang  
Organisasi dan Tata kerja

Inspektorat, Badan Perencanaan

Pembangunan Daerah, Lembaga

Teknis Daerah dan Badan Pelayanan  
Perizinan Terpadu Kota Tegal.

Perwal No. 2 tahun 2009 tentang Pola dan  
Mekanisme Pelayanan Perizinan dan  
Non Perizinan Pada Badan  
Pelayanan Perizinan Terpadu Kota  
Tegal.